

University of Groningen

No-show binnen de ambulante verslavingszorg terugdringen

Offringa, Klazien

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:

2013

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):

Offringa, K. (2013). *No-show binnen de ambulante verslavingszorg terugdringen: evaluatie van een nieuwe interventie*. s.n.

<http://umcg.wewi.eldoc.ub.rug.nl/FILES/root/Rapporten/2013/noshow/presentatienoshowonderzoek2.pptx>

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

“No-show”, het niet verschijnen van cliënten op afspraken, is een groot probleem binnen de verslavingszorg. No-show beïnvloedt de kwaliteit van de behandeling en kost instellingen een hoop geld, omdat bij no-show slechts maximaal een kwart van de geplande tijdsduur van de afspraak gedeclareerd kan worden. Binnen VNN ligt het no-showpercentage rond 28%. Een van de middelen die VNN inzet om dit percentage te verlagen, is Oplossingsgericht Werken, afgekort OGW. Master-Studente Sociologie aan de Rijksuniversiteit Groningen Klazien Offringa deed onderzoek naar de invloed van Oplossingsgericht Werken op no-show.



OPLOSSINGSGERICHT WERKEN DÉ OPLOSSING VOOR NO-SHOW?

Vanaf 2011 heeft VNN al haar medewerkers getraind in Oplossingsgericht Werken, met hulp van dé autoriteit op dit gebied: de Belg Louis Cauffman. Oplossingsgericht Werken is een cliënt-gecentreerde manier van werken die start vanuit de vraag: wat is de behoefte van de cliënt? Ook gaat het uit van de krachtbronnen van de cliënt: wat gaat er -ondanks de ellende die er soms is- goed in iemands leven? Een van de verwachte effecten van Oplossingsgericht Werken is een afname van het no-showpercentage. Door middel

van het onderzoek van Klazien wilde VNN duidelijkheid verkrijgen of die afname inderdaad optreedt wanneer er oplossingsgericht gewerkt wordt. Hoewel no-show op meerdere momenten in de behandeling voorkomt, heeft Klazien zich in haar onderzoek gericht op no-show tijdens het eerste face-to-face aanmeldingsgesprek.

Onderzoek in Drachten en Sneek

Klazien heeft haar vier maanden durende onderzoek uitgevoerd bij de VNN-locaties in Sneek en Drachten, zij vormden de

zogenaamde interventiegroep. De locatie Leeuwarden vormde de controlegroep. Bij de interventiegroep pasten medewerkers een protocol toe, waarbij de cliënt onder meer bedankt werd voor het bellen en complimenten kreeg van de hulpverlener voor de grote stap die hij of zij heeft gezet door hulp te zoeken.

Ook werd de cliënt gevraagd in de tijd die zit tussen het eerste telefonische gesprek en het eerste face-to-face gesprek, een formulier in te vullen waarop hij de



VERSLAVING EN... ONDERZOEK

tekst: Lianne Zijlstra

fotografie: Inge Jansen

‘Het goede gevoel dat cliënten hebben na een oplossingsgericht gesprek is weg als er daarna een lange wachttijd volgt’, aldus Klazien. ‘Een van mijn aanbevelingen is dan ook dat VNN inzet op Oplossingsgericht Werken in combinatie met wachttijdvermindering.’ Een andere aanbeveling van Klazien betreft de aanmeldingen van cliënten via internet. ‘Ook die zou je oplossingsgericht kunnen maken’, zegt Klazien.

Van de grond af opbouwen

Voor Klazien was dit de eerste keer dat ze een onderzoek van de grond af aan opzette. ‘Ik heb er veel van geleerd’, zegt Klazien. ‘Over hoe dingen werken in een organisatie bijvoorbeeld. Tijdens mijn opleiding waren projecten vaak al opgezet en moesten ze alleen nog uitgevoerd worden. Bij VNN moest ik veel meer zelf doen, een opzet bedenken én uitrollen en medewerkers instrueren bijvoorbeeld. Ik vond het leuk om naar de locaties toe te gaan. Niet de hele tijd op kantoor zitten, maar een nuttig onderzoek doen voor een goed doel, dat motiveerde mij erg. Niet alles verliep even soepel; zo heb ik niet zoveel cliënten kunnen betrekken in mijn onderzoek als ik had gewild, ondanks de inspanningen van de medewerkers van VNN. De medewerkers vormden een belangrijke schakel in het onderzoek. ‘Zij moesten het uiteindelijk doen’, zegt Klazien. ‘Zonder hen had ik geen onderzoeksresultaten gehad.’

Hoe verder?

De goede resultaten in Drachten en Sneek zijn voor VNN aanleiding om OGW in het telefonische aanmeldingsgesprek op alle ambulante locaties in te voeren. Ook zal er een vervolgonderzoek uitgevoerd gaan worden naar de effecten van OGW op no-show. ○

momenten in kon vullen waarop zijn problemen wat beter te hanteren waren. Een herinnering aan de geplande afspraak per sms vormde een ander onderdeel van het onderzoek.

Zowel het telefonische aanmeldingsgesprek als de opdracht om hanteerbare momenten op te schrijven, bevatte facetten van Oplossingsgericht Werken. Tijdens het telefonische aanmeldingsgesprek werd namelijk een compliment gegeven en bij de huiswerkopdracht lag de focus op de eigen krachtbronnen van de cliënt.

Controlegroep

Bij de controlegroep verliep het telefonische aanmeldingsgesprek zoals voorheen. Hierbij werden gegevens over de achtergrond van de cliënt verzameld

(naam, contactgegevens, soort verslaving, duur van de verslaving enzovoort), die vervolgens ingevoerd werden in het cliëntregistratiesysteem USER. Cliënten uit de controlegroep vulden tijdens hun wachttijd geen formulier in en ontvingen ook geen herinnerings-sms voor hun afspraak.

Uitkomsten

Een van de belangrijkste uitkomsten van haar onderzoek is dat OGW een positief effect heeft op no-show. Sinds de invoering van OGW tijdens het telefonische aanmeldingsgesprek, is het gemiddelde no-showpercentage in Drachten en Sneek gedaald van 25,5% naar 15,6%. Helaas vormt de wachttijd een negatieve factor: OGW lijkt weliswaar invloed te hebben, maar dat effect wordt tenietgedaan als mensen vervolgens weken moeten wachten voor ze terecht kunnen bij VNN.

NO-SHOW GEMIDDELD MET BIJNA 10% GEDAALD